

УДК 629.735.33.014:656.7.072.6(043.2)

**Шевченко Т. В.**, студентка,  
Юридичний інститут,  
Національний авіаційний університет, м. Київ  
Науковий керівник: Шапенко Л. О., асистент

## **ОСОБЛИВОСТІ БІЗНЕС-КЛАС ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ АВІАЦІЙНОГО ТРАНСПОРТУ**

У сучасних умовах глобалізації процесів суспільної та економічної життєдіяльності людства можливість швидкого пересування людей та вантажів у різні куточки світу робить ринок авіаційних перевезень одним з найперспективніших та найдинамічніших транспортних ринків.

В Україні потенціал розвитку ринку авіаційних перевезень є надзвичайно високим. Це обумовлено наявністю великої території, чисельністю населення, значною кількістю великих міст, а також вигідним географічним розташуванням. Збільшення використання цього потенціалу в умовах відновлення економічного зростання сприятиме поступовому підвищенню платоспроможного попиту населення, його запитів на авіаперельоти у справах бізнесу та туризму. В наш час, коли відбувається становлення правової держави, досить актуальним залишається правова регламентація всіх сфер суспільного, в тому числі і сфери діяльності цивільної авіації. Тобто важливим є наявність нормативно-правових актів та державних програм щодо забезпечення безпеки цивільної авіації і належного рівня обслуговування пасажирів.

З урахуванням Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу [1], а також в залежності від типу літака та конфігурації місць і у відповідності зі встановленими кожною авіакомпанією аспектами, категорії (класи) місць для пасажирів поділяються на:

- економ клас, в якому пропонуються місця низької вартості, мінімум зручностей та послуг пасажирам;
- бізнес-клас – дорожчий ніж економ клас – пропонує більше послуг та зручностей для пасажирів, які його обирають;
- перший клас – це найдорожчий клас в літаку, який ще вважається класом люкс. Перший клас розташований в передній частині кабіни літака, пропонує менше місць, які є більш комфортабельними, та надає змогу користуватись додатковими послугами.

Сьогодні бізнес-клас обслуговування є досить популярним серед авіапасажирів, які дбають про відповідний рівень комфорту, безпеку, зручний розклад рейсів та ще ряд переваг, які можуть надати компанії бізнес-класу. Перевагами даного класу є те, що обслуговування пасажирів

здійснюється у салоні, що розташовується у носовій частині повітряного судна окремо від місць економ класу, що дозволяє отримати максимальну зручність під час польоту. Також салон обладнується універсальними кріслами-трансформерами та оснащується бортовою системою розваг або ж пасажирам надається індивідуальний сенсорний телевізор [1].

Пасажирам бізнес-класу спеціально підготовленими бортпроводниками надається обслуговування, а саме: індивідуальний набір журналів та газет; ковдра, подушка (незалежно від тривалості польоту); окремий туалет; тепла волога серветка для рук перед прийомом харчування; посилений асортимент харчування з можливістю вибору пасажиром харчування з декількох його видів (температура закусок, страв та напоїв подаються у відповідній температурі); алкогольні та прохолодні напої в асортименті [1].

Бізнес-клас обслуговування передбачає задоволення потреб пасажирів не лише на борту літака, а й здійснення комфортабельного наземного обслуговування, правове регулювання якого здійснюється нормами Повітряного кодексу [2]. Таке обслуговування забезпечують хендлінгові компанії, тобто агенти (супервайзери) підприємств аеропортового комплексу, які працюють з авіаперевізниками, заключивши договір на організацію наземного обслуговування, представляючи інтереси авіакомпаній при взаємовідносинах з підприємствами аеропорту.

Особливості обслуговування рейсів бізнес-авіації полягають у нерегулярності бізнес-польотів і як наслідок оперативні зміни часу прильоту/вильоту, зміни маршруту тощо; необхідності внесення оперативних змін до графіку обслуговування повітряного судна; залучення додаткового персоналу при спілкуванні з англомовними екіпажами повітряних суден для усунення мовних проблем при спілкуванні з персоналом аеропортів, що не володіє іноземними мовами; наданні візової підтримки для членів екіпажів, що виконують бізнес-рейси; підвищених вимогах до безпеки повітряних суден і пасажирів; особливих вимогах до бортового харчування, що надається як пасажиром, так і членам екіпажу [3, с. 215].

Законодавством України передбачено те, що авіакомпанія за технічних причин може або підвищити чи понизити клас обслуговування. У випадку пониження класу обслуговування авіакомпанія зобов'язана, якомога раніше повідомити про це пасажирів та запропонувати йому відповідну компенсацію, виходячи з вартості пониження класу обслуговування. Якщо ж авіаперевізнак розміщує пасажирів у класі, вищому за зазначений у квитку, то він не має права вимагати будь-якої додаткової плати [1; 2].

Отже, необхідно зауважити, що при здійсненні як внутрішніх, так і міжнародних перевезень пасажирів повітряного транспорту важливе

значення має забезпечення належного рівня безпеки польотів та якості обслуговування. Можливість обрання класу обслуговування в залежності від фінансової спроможності пасажирів та його потреби у комфортності перельоту позитивно впливає на зростання попиту на авіаційні перевезення, що в свою чергу підвищує конкурентоспроможність та рентабельність авіаційної галузі, а також економіки нашої держави в цілому.

### *Література*

1. Про затвердження правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Міністерства інфраструктури України від 30.11.2012 № 735 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z2219-12>
2. Повітряний кодекс України від 19 травня 2011 р. № 3393-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3393-17>
3. Паламарчук Ю. А. Дослідження взаємодії суб'єктів цивільної авіації – хендлінгів та авіакомпаній / Ю. А. Паламарчук, І. В. Шевченко // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. – К., 2012. – № 6. – С. 214-219.

УДК 629:73.(043.2)

**Шелест В. О.**, студент,  
Юридичний інститут,  
Національний авіаційний університет, м. Київ  
Науковий керівник: Головка С. Г., к.і.н., доцент

### **РОЗВИТОК ЦИВІЛЬНОЇ АВІАЦІЇ В УКРАЇНІ: ІСТОРИКО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ**

Після проголошення державної незалежності України у 1991 р. та обрання нею шляху ринкових відносин розпочався новий самостійний період розвитку української авіації – другий етап формування та розвитку галузі цивільної авіації України.

На початку 90-х років перед державою у галузі цивільної авіації України постало завдання створення системи регулювання авіаційної діяльності у нових умовах, а також суб'єктів (авіакомпаній, аеропортів), здатних працювати в умовах конкуренції. З цією метою було утворено Державну адміністрацію авіаційного транспорту України, прийнято Повітряний кодекс. Країна вступила до міжнародних авіаційних організацій, уклала міжурядові угоди про повітряні шляхи.

Друге завдання виявилось складнішим: воно зачіпало інтереси десятків тисяч працівників авіатранспортної галузі та всіх тих, хто користувався її